

Escuela de POSTGRADO

business intelligence

APLICACIÓN DE Business Intelligence PARA LA EMPRESA SYGNUS

DOCENTE: Ing. Pedro Chávez Farfán

PRESENTADO POR

Ing. Cynthia Lourdes Montoya Valderrama

Lima – Perú

2016

# INTRODUCCIÓN

# SOBRE LA EMPRESA

SYGNUS es una compañía que provee servicios de consultoría en el campo de Tecnología de la Información, Comunicaciones y Recursos Humanos, con sede principal en la ciudad de Lima, Perú. La Empresa en estudio se inició en el año 1996 como iniciativa para proveer servicios de “Outsourcing” por parte del departamento de Información Tecnológica de Occidental Peruana Inc.; y con la intención de expandir estos servicios a otros clientes en el mercado local.

Los servicios que ofrece están dirigidos a empresas en el sector Petrolero, Minero, Industrial y de servicios. Con la aparición de la tecnología de Bases de Datos Relacionales y los nuevos avances tecnológicos de plataformas de hardware, muchas empresas esperan resolver los problemas de procesamiento de información. La Experiencia ha demostrado que aun teniendo herramientas de última tecnología, los departamentos de sistemas no logran alcanzar los objetivos esperados debido a los elevados costos en el mantenimiento y desarrollo de software y si lo existen crear aplicativos de funcionalidades estándar ya existentes en el mercado a menor precio.

La empresa cuenta también con oficinas en Colombia, Ecuador y EEUU, próximamente a iniciarse en Venezuela y Chile.

SYGNUS S.A. cuenta con personal calificado y de gran experiencia, que brinda el soporte y la asesoría que nuestros clientes requieren en el proceso de implementación y puesta en marcha de las soluciones adquiridas. Servicios adicionales contemplan el entrenamiento y capacitación del personal de su empresa, optimización en el uso de los recursos del Software y hardware, atención telefónica o mesa de ayuda, visitas a sus instalaciones y soporte interactivo vía módem.

Con el propósito de brindar un servicio eficiente y de alta calidad, el área de servicio al cliente está compuesto por la Gerencia y grupos especializados en cada producto encargados de brindar la capacitación y asesoría a los clientes en los aspectos técnicos, operativos y funcionales de las aplicaciones para lograr una óptima utilización de los mismos. Igualmente tienen entre sus funciones captar las sugerencias y mejoras propuestas por nuestros usuarios.

Algunas de las soluciones ofrecidas, son productos desarrollados por SYGNUS o por terceros, con los que se han realizado alianzas estratégicas de negocios con Microsoft, Oracle, Peoplesoft, JD Edwards, SAP y MIMS. Clientes con estas y otras soluciones como Baan, Exactus, han podido integrarse fácilmente con nuestros productos.

**Misión**

*“Sygnus busca contribuir a la Excelencia de nuestros Clientes mediante la Elaboración de Estudios, Asesorías y Capacitación con el propósito de mejorar la toma de decisiones operativas y estratégicas en su organización, bajo perspectivas de rentabilidad y sostenibilidad”.*

**Visión**

*“Consultora Líder en la Gestión y Desarrollo de Organizaciones Públicas y Privadas, con la participación de Profesionales altamente Calificados y procesos de calidad, generando Soluciones Integrales a sus problemas que contribuya eficaz y eficientemente a los objetivos de su organización”*

## ORGANIZACIÓN

### DESCRIPCIÓN DEL AREA DE ESTUDIO

El área en la que trabajaremos será el Área y/o Departamento de Informática, con el Proceso de Ventas. Con la finalidad de definir su contenido se ha involucrado a las Sub-Gerencias y Jefaturas en las principales definiciones que se muestran, tal que éstas sean resultado de una consenso y una identificación que permita una clara orientación en las labores del Departamento.

### MISIÓN Y VISIÓN

**Misión**

*“Mantener un adecuado el nivel de integración tecnológica de la Empresa Sygnus, así como administrar, desarrollar, mantener los recursos y sistemas informáticos”.*

**Visión**

*“Ser un área de planeamiento y proveedora de sistemas de calidad, estando al servicio de los clientes internos y externos para satisfacer sus necesidades”*

### VALORES

Como líder en servicios y soluciones, apuntamos alto: tan alto que cambiamos y mejoramos la forma de trabajar de las personas. Tales aspiraciones tienen que estar basadas en algo sustancial, lo cual en SYGNUS comprende tres pilares centrales: nuestros 4 Valores Fundamentales, los cuales definen las áreas que tenemos como objetivo destacar , y son la esencia de la actitud y del carácter fundamental de nuestra organización; un conjunto de 3 Principios de Liderazgo que expresan nuestra actitud en relación a las personas y a la gestión de la empresa; y finalmente, un código de conducta que brinda una estructura de ética y conducta sobre la cual se basan nuestras acciones.

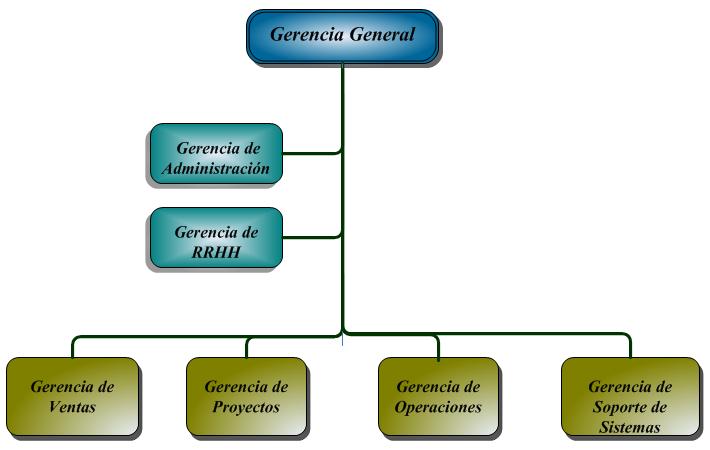
* Espíritu de equipo.
* Orientación al Cliente.
* Responsabilidad.
* Espíritu Emprendedor.

### OBJETIVO –MAPA ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN

#### ORGANIZACIÓN

La empresa se organiza actualmente de acuerdo a la siguiente distribución de sus áreas de negocio:

* **Primer Nivel :** 
  + Gerencia General
  + Dependientes directamente del área de Gerencia General :
    - Gerencia de Administración
    - Gerencia de RRHH
* **Segundo Nivel** 
  + Gerencia de Ventas
  + Gerencia de Proyectos
  + Gerencia de Operaciones
  + Gerencia de Soporte y Sistemas



***SERVICIOS***

### PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y CLIENTES

La empresa cuenta con productos diseñados para proporcionar control total de la información, amoldables a cualquier tipo de industria, optimizando la gestión empresarial al disponer de una herramienta para la correcta y oportuna toma de decisiones; Incorpora nuestra amplia experiencia y la de los clientes, que con sus sugerencias hacen un aporte valioso en el mejoramiento de las aplicaciones.

Nuestra empresa cuenta con un departamento especializado en elaborar el análisis, diseño, implementación y puesta en marcha de aplicaciones de uso particular para su compañía. Nuestra gran experiencia en esta área permite obtener resultados de alta calidad en corto tiempo y a bajo costo.

Actualmente se manejan 5 líneas para servicios Información Tecnológica:

* Outsourcing de soporte al negocio,
* Comercialización de los paquetes de software desarrollados por SYGNUS.
* Especialistas en desarrollo de sistemas a la medida.
* Servicio de consultoría de sistemas
* Outsorcing de Soporte Técnico

También se manejan 4 importantes servicios de Recursos Humanos:

* Outsourcing de RRHH y Planillas, Reclutamiento de Personal
* Encuestas salariales y estudios de compensación y organización
* Capacitación y Actualización en las diversas áreas de la función de RRHH
* Evaluación del Potencial del Capital Humano y medición del Clima Laboral.

Los Servicios y Productos que SYGNUS S.A. ofrece actualmente son los siguientes:

### ADMINISTRACIÓN DE LA FUNCIÓN DE SISTEMAS (“OUTSOURCING DEEE TI”):

Proporcionamos un servicio integrado e integral que cubre el planeamiento de sistemas de información, administración de los recursos, el diseño y administración de redes, desarrollo e instalación de sistemas, atención de usuarios con la mesa de ayuda, administración de la comunicación de datos y sistemas de reportes de gestión.

### Principales clientes:

* Occidental Peruana Inc. – Sede Perú
* Pluspetros Perú Corporation, sucursal Perú
* Occidental International Exploration and Production Corporatun

### COMERCIALIZACIÓN DE APLICATIVOS:

Como consecuencia de nuestra actividad de desarrollo de sistemas, ofrecemos aplicativos con tecnología Cliente/Servidor, para su venta e instalación. Aplicativos tales como los de Planillas, Personal y Tareas tienen interfaces con los productos Oracle Financials, PeopleSoft y J.D.Edwards. También se ofrecen sistemas de Contabilidad Integrada, los cuales se manejan en forma sencilla, amigable y segura. Estos productos se han instalado en diversos sectores de empresas con gran aceptación.

### Principales productos:

* SYGNUS/Nómina®
* SYGNUS/Personal®
* SYGNUS/Control de Producción de Petróleo
* SYGNUS/Reportes
* SYGNUS/Administración de Fondos de Ahorro Pensiones:
* SYGNUS/Interface:

### DESARROLLO DE SISTEMAS CLIENTE/SERVIDOR:

SYGNUS se encuentra entre los pioneros en introducir herramientas de desarrollo Cliente/Servidor. Estamos desarrollando e implementando un conjunto de aplicaciones integradas a pedido, a las diversas áreas de las empresas para dar soporte a las oficinas centrales y remotas de otras empresas. Contamos con módulos genéricos que facilitan la seguridad, reporteo y transferencia de datos. Otros desarrollos incluyen aplicaciones contables, módulos de compra de importación, etc.

### Principales clientes:

* Grupo Repsol
* Pluspetrol
* Bechtel Corp.

### SISTEMAS TÉCNICOS:

Durante los últimos 15 años hemos estado dando soporte a las áreas técnicas del petróleo en todos los aspectos computacionales. Como parte de un proyecto de re-ingeniería, renovamos todas las aplicaciones técnicas petroleras y las instalamos en una plataforma PC/LAN. De esta manera, desarrollamos y mantenemos sistemas de apoyo a los departamentos de ingeniería, mantenimiento de equipos y operaciones.

### DISEÑO E INSTALACIÓN DE REDES DE CÓMPUTO:

Los servicios que ofrece la empresa en este rubro incluyen un diseño detallado de la topología, elementos de comunicación de datos (hubs, switches, etc.), cableado estructurado en categoría 5, con su respectiva certificación, planos de distribución, selección e instalación de centrales telefónicas y provisión de servidores y otros equipos de cómputo. Logrando integrar y supervisar las instalaciones de empresas importantes tales como Occidental Peruana, Pluspetrol, Mercantile Oil, Itochu Corp., etc.

### SOPORTE DE TÉCNICO:

Un grupo de profesionales y técnicos con mucha experiencia en plataformas PC/LAN, UNIX y AS/400 e Internet. Son los responsables de la instalación de todos los paquetes de sistemas y la resolución de problemas de equipos y paquetes. También cubren todos los requerimientos relacionados con la comunicación de datos.

### SOPORTE A USUARIOS:

Contamos con especialistas en soporte a usuarios, o “Mesa de Ayuda”, los cuales son responsables de la solución de problemas operativos de los usuarios y a la vez del entrenamiento en el uso de nuevos paquetes de micro computación.

### PROCESAMIENTO DE DATOS:

Proveemos también este servicio desde nuestro centro de cómputo localizado en Lima. Todas los aplicativos comerciales están disponibles para uso de nuestros clientes, incluyendo: Contabilidad General, Planillas, Recursos Humanos, Cuentas por Pagar, etc.

### SOPORTE EN LA INSTALACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES:

Asesoramos empresas como resultado de nuestra experiencia en diversos tipos de comunicaciones: Satélite, Microondas, VHF y comunicación de datos.

### CONVENIOS CON ORACLE:

SYGNUS y Sistemas ORACLE del Perú han firmado un convenio de Alianza Empresarial por el cual SYGNUS tiene la facultad de comercializar productos y servicios ORACLE en el territorio nacional.

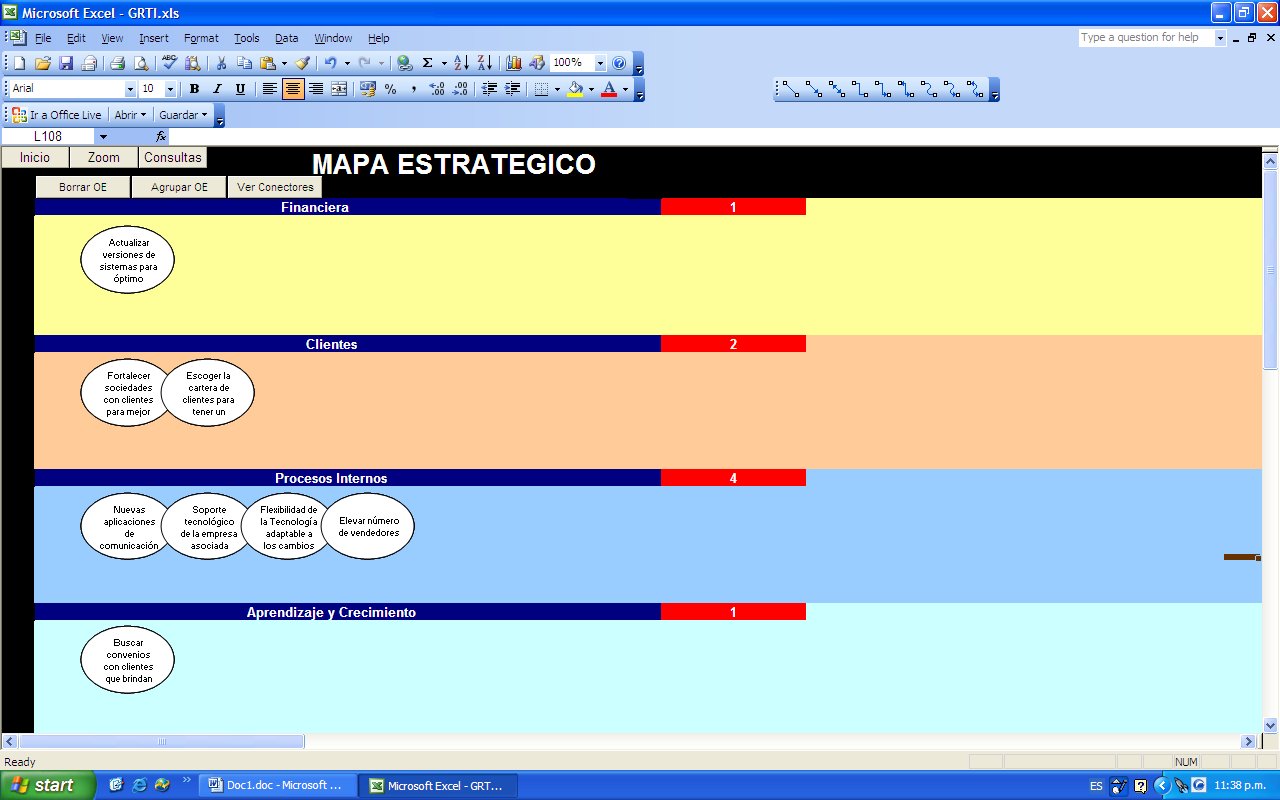
### SERVICIOS EN RECURSOS HUMANOS:

La empresa ofrece servicios de consultoría en Administración de Personal, Selección de Personal, Evaluación de Puestos y Estructuras Salariales, Capacitación, Administración Salarial, Evaluación de Rendimiento y Potencial, Desarrollo de Carrera, Encuestas Salariales y de Beneficios, Diseño de Beneficios, Estudios de Compensación, Evaluación de Pliegos de Reclamos y Soporte en Negociaciones Colectivas y demás temas relacionados. A su vez ofrecemos servicios de “Outsourcing” de las diversas funciones de los Recursos Humanos.

### Productos realizados en Power Builder, SQL 2000 Server y Oracle:

* Recursos Humanos
* Portal de Web para Servicios al Empleador
* Oracle Financials

#### MAPA ESTRETÉGICO DE LA EMPRESA



**LOS OBJETIVOS NO ESTAN COMPLETAMENTE DETALLADOS.**

**EL OBJETIVO DE LA PERSPECTIVA FINANCIERA NO ES CORRECTO.**

**ESTA ES EL MAPA DE LA EMPRESA SYGNUS O DEL AREA DE INFORMATICA? NO SE COMPRENDE**

### SOBRE EL PROCESO/AREA A ANALIZAR

#### ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

##### Objetivo del Área

Ser el área líder de la Empresa Sygnus sistematizando con eficiencia y eficacia a todas sus áreas, dando el ejemplo a todas las demás áreas, cumplimiento con los reglamentos internos, funciones y desarrollo de sus acciones.

#### Funciones del Área

1. Formular, organizar y dirigir los programas y actividades para la implementación de tecnologías de información y los productos informáticos en las áreas usuarias, así como brindar asesoramiento técnico a nivel informático en todas las áreas de la Empresa Sygnus.
2. Dirigir y supervisar la administración de la red de conectividad, generación de archivos de respaldo (backup) niveles de acceso y seguridades y administrar los servicios internos de telefonía y mensajería electrónica.
3. Administrar los recursos de hardware, software, centrales telefónicas y servicios de comunicación de TI de la Empresa; así como proponer la distribución de recursos a las unidades orgánicas de Sygnus.

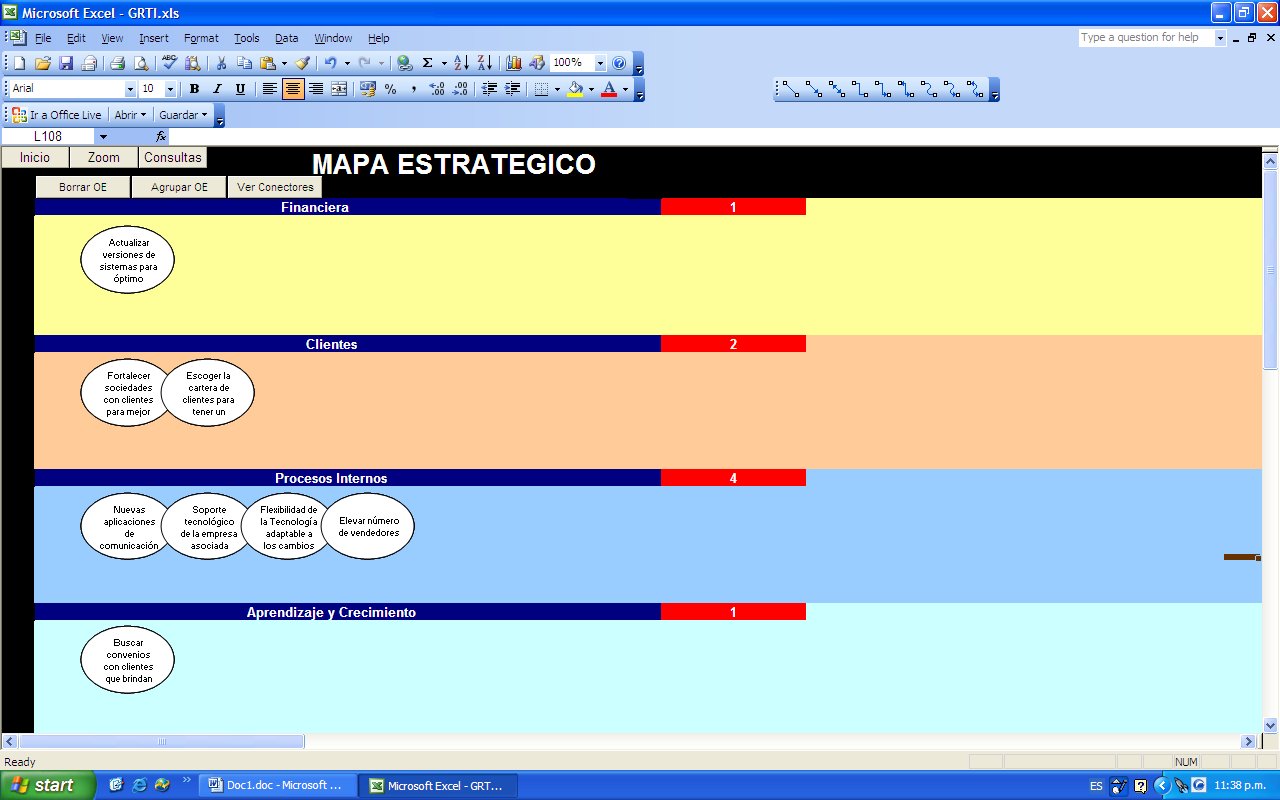
Objetivos del Área de Sistemas:

1. Integrar los sistemas de información.
2. Evaluar el hardware y software de cada oficina.
3. Diseñar sistemas, programas automatizados, supervisando el desarrollo de sus aplicaciones.
4. Efectuar diagnósticos referidos a la utilización potencial de las computadoras.
5. Involucrar a los usuarios con la tecnología.
6. Alineamiento estratégico.
7. Mantenimiento de hardware y software.
8. Proporcionar asesoramiento técnico calificado en asuntos materia de la competencia del Área de Informática.

Estrategias Principales:

1. Consolidar el desarrollo de sistemas de información, para que apoye a los diferentes procesos de la organización y las necesidades de cada área.
2. Implementar una Red mixta (inalámbrica y cableada) de data, gracias a esta red se permitirá que todas las áreas de la Empresa Sygnus puedan interconectarse y así agilizar los trámites y documentación que es solicitada.
3. Modificar los aplicativos informáticos para que el trabajo de las oficinas y áreas se más fluido y se pueda brindar una mejor atención al cliente.
4. Seguir incluyendo el uso de software libre en las diferentes áreas y oficinas de la Empresa Sygnus que permitan contar con opciones de bajo costo operativo.
5. Mantener el servidor de red con acceso permanente y seguro a las distintas aplicaciones y sistemas de información.
6. Dirigir esfuerzos de actualización tecnológica de la institución.
7. Mantenimiento preventivo correctivo de equipos informáticos.

#### MAPA ESTRATÉGICO DEL ÁREA/PROCESO



**LOS OBJETIVOS NO ESTAN COMPLETAMENTE DETALLADOS.**

**EL OBJETIVO DE LA PERSPECTIVA FINANCIERA NO ES CORRECTO.**

**ESTE MAPA ES IGUAL AL ANTERIOR**

#### KPIS, METAS E INICIATIVAS

### Indicadores/KPIS Claves de Gestión

* + Porcentaje de aceptación en el mercado.
  + Proyectos éxitos realizados.
  + Porcentaje de Satisfacción del Cliente.
  + Reestructuración de la red y componentes informáticos en la empresa.
  + Nuevos asociados con la empresa.
  + Políticas de gestión de la empresa.
  + Actualizaciones continúas de los aplicativos y/o herramientas utilizadas.
  + Cantidad de capacitaciones del personal.

### Metas

* Reestructurar la red cada 6 meses
* Buscar nuevos proveedores para la mejora en la conectividad de la red
* Renovación de equipos controladores de red cada año
* Capacitar a los empleados en un periodo de 6 meses de acuerdo al proyecto asignado.
* Buscar nuevas alternativas de asociación para desarrollar nuevas aplicaciones en un periodo de un año.
* Renovación de aplicativos de seguridad y/o conectividades con cada cliente en un periodo trimestral.
* Actualización periódica de acuerdo a los requerimientos que se dan en las políticas de seguridad en un periodo mensual.
* Encriptamiento de la información en un periodo constante de 15 días.

Cuadro Resumen de objetivos, metas e indicadores claves de gestión:

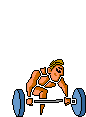
**ESTA ES LA ESTRATEGIA DE OBJETIVOS QUE SERA APOYADA POR LOS SISTEMAS DE BI? FAVOR DOCUMENTAR MEJOR SU ESTUDIO.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Objetivos** | **Metas** | **Indicadores Claves de Gestión** | **Formula** |
| * Brindar un esquema sólido de seguridad para la red SYGNUS S.A., además de mejorar el performance y facilitar la administración de la red. | * Reestructurar la red cada 6 meses. * Buscar nuevos proveedores para la mejora en la conectividad de la red. * Renovación de equipos controladores de red cada año | * Reestructuración de la red (RR) y componentes informáticos (CI) en la empresa. | **X = (RR/CI) x 100%** |
| * Satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes con alto nivel de calidad, en forma oportuna, excelente soporte y constante actualización tecnológica. | * Capacitar a los empleados en un periodo de 6 meses de acuerdo al proyecto asignado. | * Porcentaje de aceptación en el mercado (PM). * Porcentaje de Satisfacción del Cliente (PC). * Cantidad de capacitaciones del personal (CCP). | **X = (PC/PM) x 100%**  **Y = (PC/CCP) x 100%** |
| * Innovación permanente, lo que garantiza nuestro continuo crecimiento y liderazgo en el mercado, ofreciendo a los clientes calidad y amplia confiabilidad en los productos y servicios que recibe | * Buscar nuevas alternativas de asociación para desarrollar nuevas aplicaciones en un periodo de un año. | * Proyectos éxitos realizados (PER). * Nuevos asociados con la empresa (NAE). | **X = (PER/NAE) x100%** |

# Análisis FORD

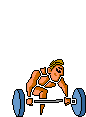
El análisis FORD es una forma sistemática de identificar y evaluar la situación de una organización con respecto a su entorno en los siguientes aspectos: Fortalezas, Debilidades, Amenazas y Oportunidades, frente a su entorno.

A continuación mostramos el análisis FORD de la Empresa Sygnus

j0078752**Análisis**

**ESTRATEGIAS FR**

* **Flexibilidad de la tecnología adaptable a los cambios (F3,R4)**
* **Escoger bien la cartera de clientes para tener un prestigio en el mercado, brindando un buen servicio (F2,R1)**



**ESTRATEGIAS FO**

* **Fortalecer las sociedades con los clientes para un mejor posicionamiento en el mercado (F2, O1).**
* **Buscar convenios con clientes que brindan servicios adecuados (F2, O2).**

**ESTRATEGIAS DR**

* **Elevar numero de vendedores (D1,R1)**
* **Actualizar las versiones de los sistemas para un optimo desarrollo de las aplicaciones(D3,R4)**

**ESTRATEGIAS DO**

* **Nuevas aplicaciones de comunicación con los clientes (D2,O1)**
* **Soporte tecnológico de la empresa asociada (D2,O3)**

**FORTALEZAS**

1. **Locales amplios y propios**
2. **Buena cartera de clientes asociadas a empresas sólidas.**
3. **Alta tecnología y software hecho a la medida de la empresa.**
4. **Contar con software originales certificados por dos grandes empresas de las cuales somos partners: ORACLE Y MICROSOFT.**

**DEBILIDADES**

1. **Poca cantidad de vendedores**
2. **Todas las aplicaciones realizadas vía Web (en caso de caída del sistema)**
3. **Cantidad limitada de herramientas de computo**

**RIESGOS**

1. **Competencia potencial.**
2. **Competencia desleal.**
3. **Cambio de preferencia en el mercado.**
4. **Actualización de sistemas informáticos**

**OPORTUNIDADES**

* **Alianza estratégica con empresas afines.**
* **Nuevos mercados**

**Como empresas petroleras, mineras y grandes corporaciones.**

* **Calidad de comunicación de la red (fibra óptica)**



**j0198339FORD**

**DEBILIDADES**

1. **Poca cantidad de vendedores**
2. **Todas las aplicaciones realizadas vía Web (en caso de caída del sistema)**
3. **Cantidad limitada de herramientas de computo**

**FORTALEZAS**

1. **Locales amplios y propios**
2. **Buena cartera de clientes asociadas a empresas sólidas.**
3. **Alta tecnología y software hecho a la medida de la empresa.**
4. **Contar con software originales certificados por dos grandes empresas de las cuales somos partners: ORACLE Y MICROSOFT.**

**ESTRATEGIAS DR**

* **Elevar numero de vendedores (D1,R1)**
* **Actualizar las versiones de los sistemas para un optimo desarrollo de las aplicaciones(D3,R4)**

**ESTRATEGIAS FR**

* **Flexibilidad de la tecnología adaptable a los cambios (F3,R4)**
* **Escoger bien la cartera de clientes para tener un prestigio en el mercado, brindando un buen servicio (F2,R1)**

**RIESGOS**

1. **Competencia potencial.**
2. **Competencia desleal.**
3. **Cambio de preferencia en el mercado.**
4. **Actualización de sistemas informáticos**

**FORTALEZAS**

1. Locales amplios y propios.
2. Buena cartera de clientes asociadas a empresas sólidas.
3. Alta tecnología y software hecho a la medida de la empresa.
4. Contar con software originales certificados por dos grandes empresas de las cuales somos partners: ORACLE Y MICROSOFT.

**DEBILIDADES**

1. Poca cantidad de vendedores.
2. Todas las aplicaciones realizadas vía Web (en caso de caída del sistema).
3. Cantidad limitada de herramientas de computo

**RIESGOS**

1. Competencia potencial.
2. Competencia desleal.
3. Cambio de preferencia en el mercado.
4. Actualización de sistemas informáticos

**OPORTUNIDADES**

* Alianza estratégica con empresas afines.
* Nuevos mercados Como empresas petroleras, mineras y grandes Corporaciones.
* Calidad de comunicación de la red (fibra óptica)

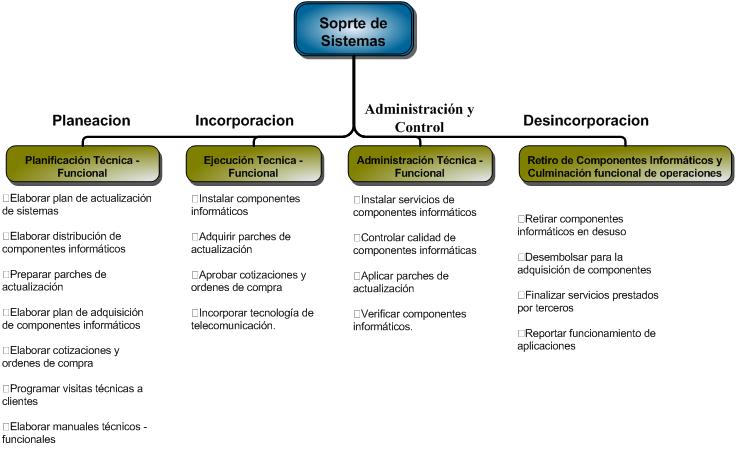
### CARTERA DE PROYECTOS DE BI

**EN LA PAGINA 4 DE ESTE INFORME, SE DETALLA: *“El área en la que trabajaremos será el Área y/o Departamento de Informática, con el Proceso de Ventas”.* CUAL AL FINAL ES EL AREA DONDE SE DESARROLLARA EL ANALISIS??. NO SE COMPRENDE**

Para motivos de este informe, se ha elegido el área de Soporte como punto central de análisis.

El macro-proceso de Soporte de sistemas comprende los siguientes procesos:

* Planificación Técnica-Funcional
* Ejecución Técnica-Funcional
* Administración Técnica-Funcional
* Retiro de componentes informáticos
* Culminación funcional de operaciones.

La descomposición y el detalle de los procesos de esta área es la siguiente:

**ESTA INFORMACION DE DIAGRAMAS FUNCIONALES ES UTIL PERO DEBERIA IR COMO ANEXO.**

**Diagrama de Descomposición Funcional: Macro-Proceso Soporte de Sistemas.**

A continuación, se presentan diagramas de descomposición por procesos para cada uno de los sub-procesos principales del área:

* **Diagrama de Descomposición Funcional - Proceso: Planificación Técnica-Funcional**

Planificación Técnica-Funcional

Elaborar plan de actualización de sistemas

Elaborar distribución de componentes informáticos

Preparación de parches de actualización

Elaborar plan de adquisición de componentes informáticos

Elaboración de cotizaciones y órdenes de compra

Programación de visitas técnicas a clientes

Elaboración de manuales técnicos-funcionales

* **Diagrama de Descomposición Funcional: Proceso: Ejecución Técnica-Funcional**

Adquirir parches de actualización

Ejecución Técnica-Funcional

Instalar componentes informáticos

Aprobar cotizaciones y órdenes de compra

Incorporar tecnología de telecomunicación

* **Diagrama de Descomposición Funcional: Proceso: Administración Técnica-Funcional\**

Verificar componentes informáticos

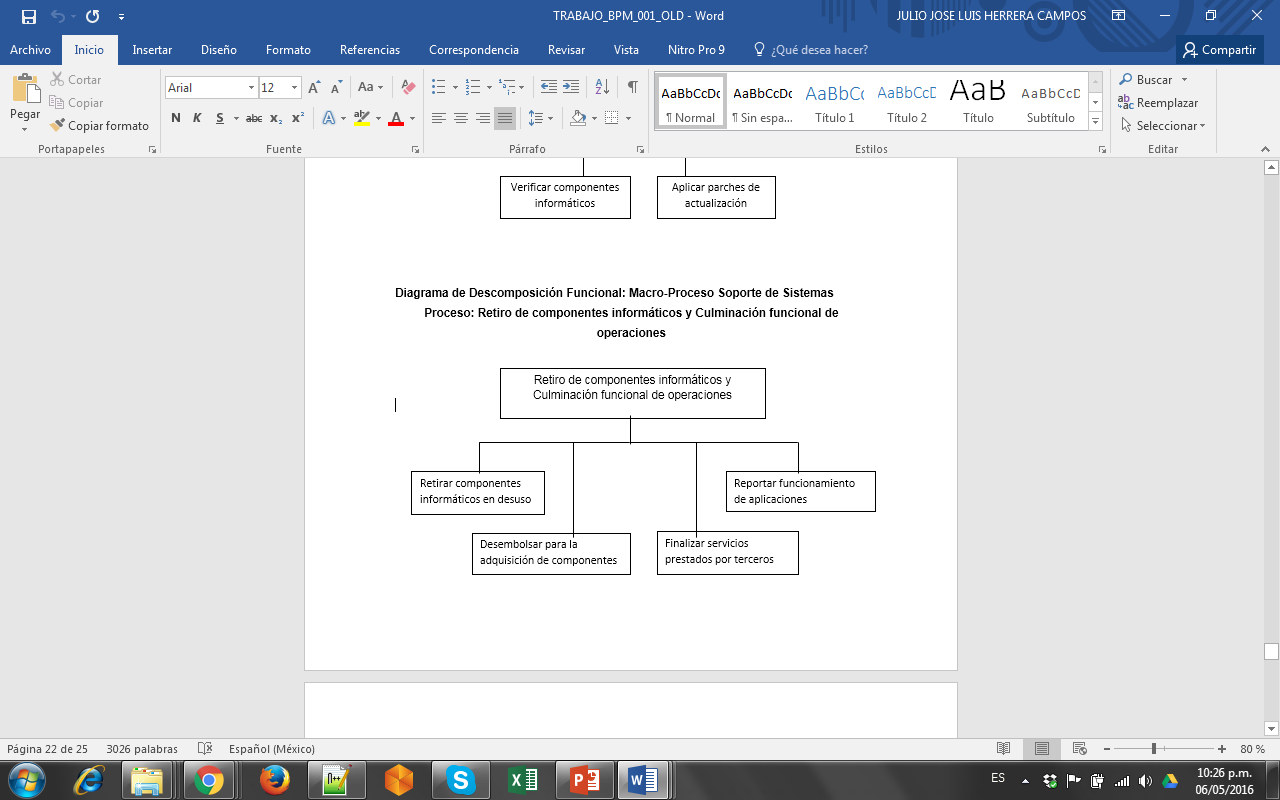
Administración Técnica-Funcional

Instalar servicios de componentes informáticos

Controlar calidad de componentes informáticos

Aplicar parches de actualización

* **Diagrama de Descomposición Funcional: Proceso: Retiro de componentes informáticos y Culminación funcional de operaciones**



#### SISTEMAS PREDICTIVOS/PRONOSTICOS

Un historial de tiempos de atención promedio de las incidencias.

**SI ES INFORMACION HISTORICA (HISTORIAL DE TIEMPOS DE ATENCION) NO PUEDE SER SISTEMA PREDICTIVO.**

#### SISTEMAS PRESCRIPTIVOS/SIMULACIÓN

Un listado de personas que deben atender un número de tickets por \_\_\_\_\_\_ \_mes.

**¿?? NO SE COMPRENDE LA PROPUESTA**